

# **PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN FASILITAS UMUM DAN WAHANA KONSERVATIF DI KEBUN BINATANG SURABAYA**

**Pembimbing : Naning Aranti Wessiani, S.T, M.M**



**Bagus Septiardy – 2511 100 117**



# Presentation Overview



PENDAHULUAN



PENGUMPULAN &  
PENGOLAHAN  
DATA



KESIMPULAN &  
SARAN



# Pendahuluan



# Latar Belakang



12% mamalia di dunia  
16% reptil/amfibi di dunia  
17% aves di dunia  
25% pisces di dunia





www.indonesia.travel/id

Beranda Berita Acara Hubungi Kami Faq's

Indonesia

Cari

Indonesia Sekilas

Sejarah

Bahasa

Flora dan Fauna

Iklim

Tradisi dan Kebudayaan

**GEMBIRA LOKA ZOO**

**KEBUN BINATANG SURABAYA**

**TAMAN MARGASATWA RAGUNAN ZOO**

**TAMAN SATWA CIKEMBULAN**

**KADUNGORA - GARUT**

**Kebun Binatang dengan koleksi satwa terlengkap di Asia Tenggara**

**MUSEUM TIMAH**

*Menelusuri Jejak Timah di Pulau Bangka Belitung*

**READ MORE**

**Sumber: Seaza (2013)**

**TAMAN MARGASATWA SEMARANG**

**INFO**

**Kebun Binatang Semarang**

## Persentase Pengunjung KBS dalam 5 tahun terakhir



Sumber:  
KBS, 2014





Kursunluoglu, Dr. Emel

Seipattiseun, Rheza P.





# Kebun Binatang Surabaya



## Kebun Binatang Surabaya mulai serius untuk membenahi atau memperbaiki wahana konservatif

Kebun Binatang Surabaya Siap Hentikan Semua Pertunjukan  
November 17, 2014 Petrus Riski, Surabaya

Eksplotasi satwa akan segera berakhir di Kebun Binatang Surabaya (KBS), KBS sebelumnya selalu menampilkan pertunjukan satwa, yang dinilai sebagai hiburan bagi pengunjung selain berkeliling melihat aneka satwa konservatif.

Direktur Operasional dan Umum Perusahaan Daerah Taman Satwa KBS, Azeta Tajudin mengatakan bahwa pihaknya sudah mulai menghentikan beberapa pertunjukan yang melibatkan satwa.



Tentang Mongabay  
Mongabay.co.id adalah situs berita lingkungan yang menyajikan informasi dan berita mengenai lingkungan.  
Mongabay Indonesia



## Setelah 'puasa' 3 tahun, izin lembaga konservasi KBS turun

merdeka.com Reporter: **Melchi Andrianingrum** | Senin, 18 Agustus 2014 08:41  
Facebook Twitter YouTube Google Plus



Tri Rismaharini dan Menteri di KBS. (S2/14 Mongabay.com)

### Figure terkait

- 2014/11/17
- 2014/11/17
- 2014/11/17
- 2014/11/17

### Berita terkait



**Merdeka.com** - Izin konservasi Kebun Binatang Surabaya (KBS) di Jawa Timur, akhirnya diterbitkan oleh Kementerian Kehutanan (Kemhut). Wali Kota Surabaya, Tri Rismaharini hari ini menerima izin tersebut langsung dari Menteri Kehutanan, Zulkilifi Hasan di lokasi kebun binatang terungkap se-Asia Tenggara itu.

Untuk bisa mendapatkan izin konservasi dari Kemhut, menurut Wali Kota Risma, bukan hal yang mudah. Sebab, pihaknya harus 'puasa' dulu selama tiga tahun, pasca-pengambilalihan pengelolaan KBS oleh Pemkot Surabaya.





## MASALAH BAGI CUSTOMER



Didapatkan beberapa temuan:

1. *Responsiveness* pelayanan pada loket tiket
2. Keamanan dari binatang buas
3. Rute KBS
4. Koleksi satwa
5. Kebersihan
6. Dan atribut pada fasilitas umum lainnya



Didapatkan beberapa temuan:

1. Koleksi satwa
2. Wahana indoor
3. Wisata perahu
4. Kebersihan aquarium dan kolam satwa
5. Kejelasan tentang informasi satwa
6. Dan atribut pada wahana konservatif lainnya



## FOKUS PENELITIAN

Aquarium



Nocturama  
Diorama



Wisata Perahu

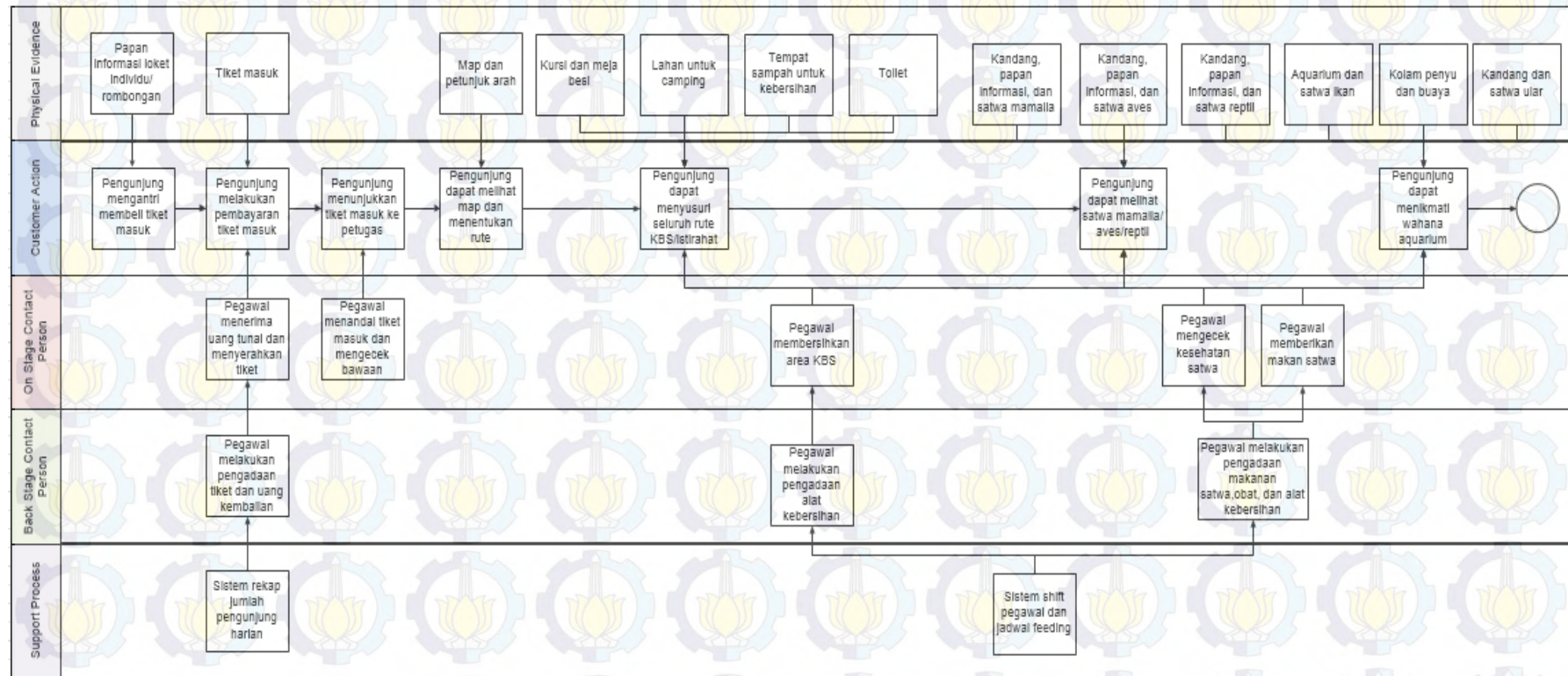
Fasilitas Umum





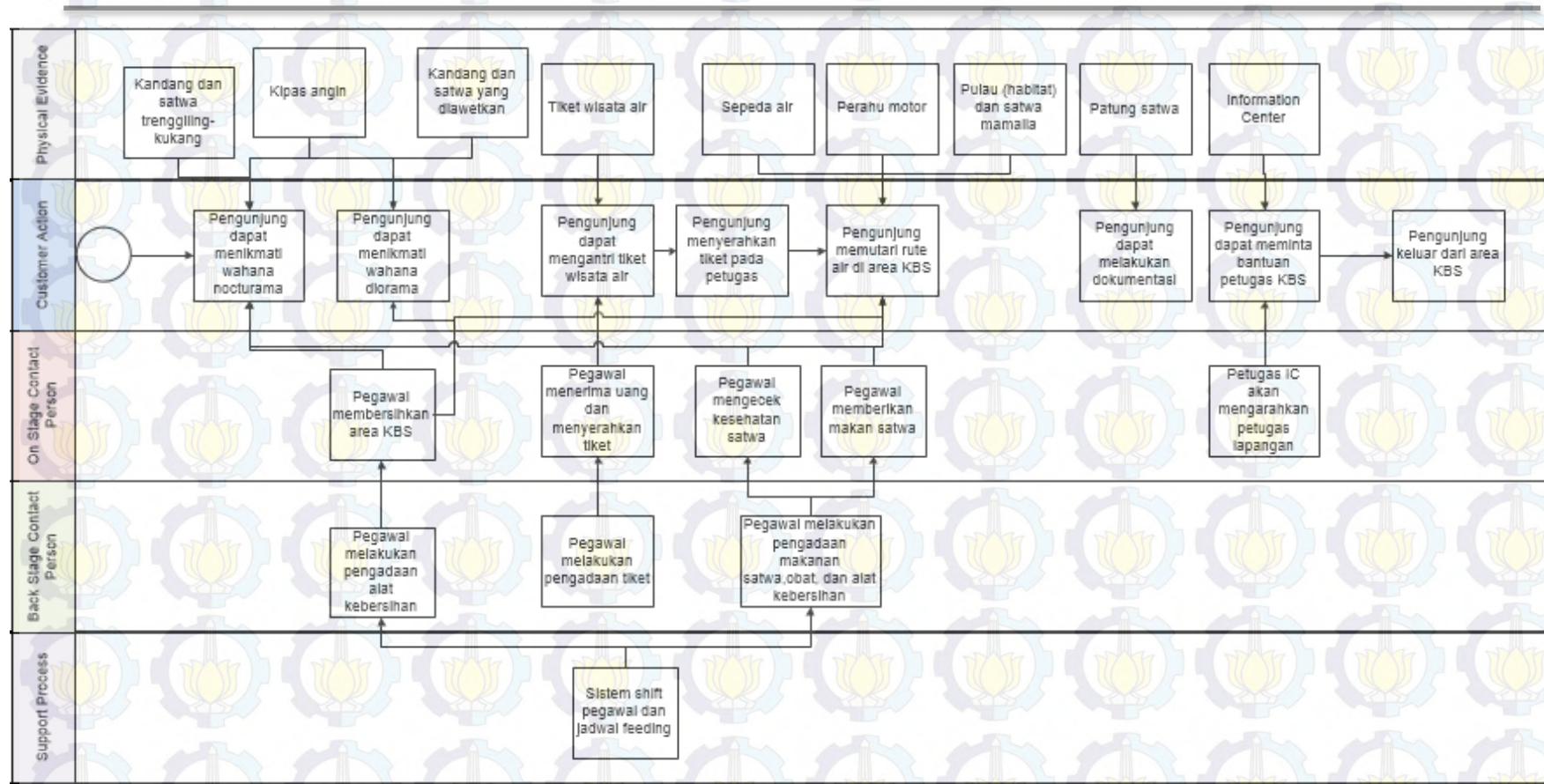


# BLUEPRINT EKSISTING





# BLUEPRINT EKSISTING





## Rumusan Masalah



IDENTIFIKASI  
ATRIBUT  
JASA



IDENTIFIKASI  
GAP



KONSEP  
PERBAIKAN

## Tujuan



1

Mengidentifikasi terjadinya GAP 5

2

Mengategorikan atribut layanan

3

Merancang respon teknis

4

Merancang alternatif konsep

5

Memberikan rekomendasi perbaikan (*blueprint*)



### Batasan

- Identifikasi GAP pada pelayanan KBS, fokus pada **GAP 5** (persepsi dan harapan *customer*)
- Fasilitas yang akan diteliti adalah **fasilitas umum** dan **wahana konservatif** KBS

### Asumsi

- **Tidak** terjadi **perubahan layanan**
- Nilai *customer satisfaction* **berdistribusi normal**
- Nilai  $\alpha = 5\%$
- Tingkat toleransi = 10%
- Umur proyek = 30thn
- Harga tiket tetap Rp 15.000



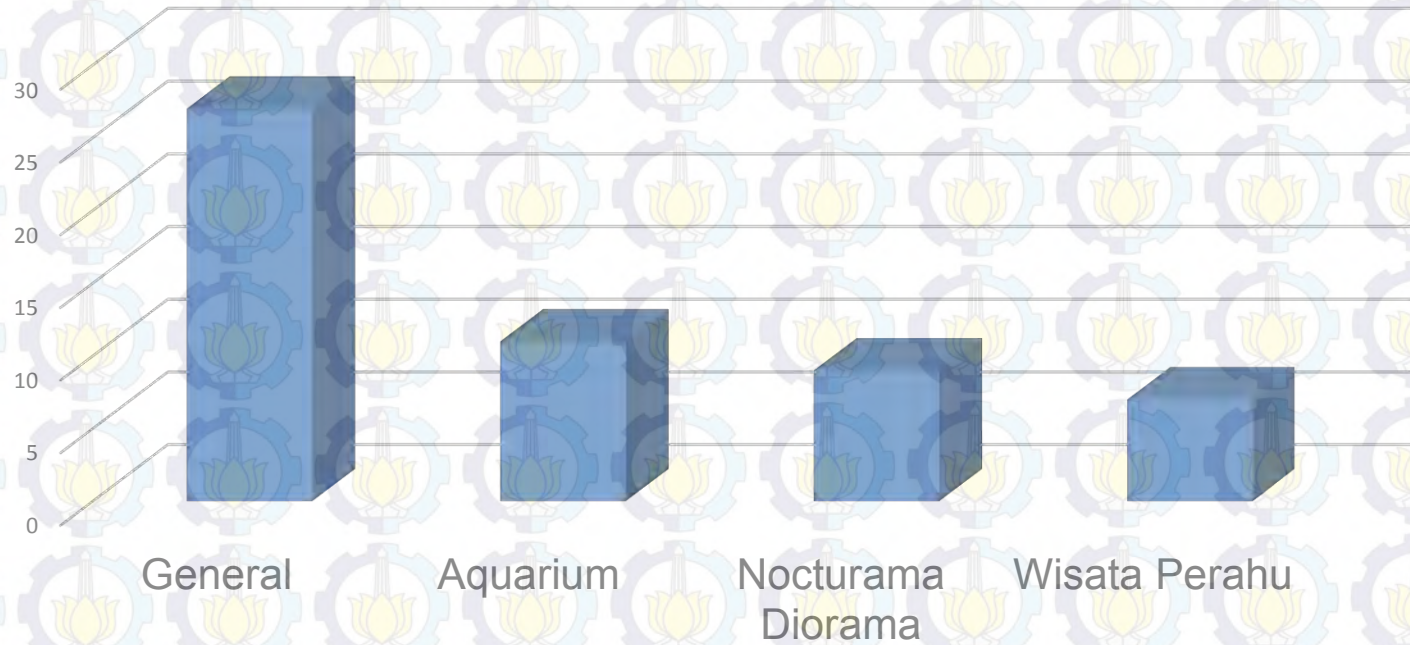
# Pengumpulan & Pengolahan Data





## IDENTIFIKASI ATRIBUT LAYANAN

Jumlah Atribut Berdasarkan Wahana







# IDENTIFIKASI ATRIBUT LAYANAN

Jumlah Atribut Berdasarkan Dimensi Jasa



[illegible]

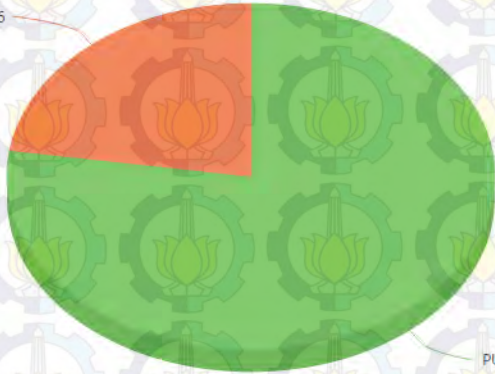




# UJI STATISTIK

TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG KBS

TIDAK PUAS: 22,6



PUAS: 77,4

■ PUAS ■ TIDAK PUAS

$$N' \geq \frac{(Z_{\alpha/2})^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

$$N' = \frac{(1,96)^2 \times 0,77413 \times 0,22857}{(0,1)^2} = 67,7376 \approx 68$$

Data Telah Cukup  
70 Responden > Minimum Sample



# UJI STATISTIK

No	G1	G2	G3	G4	G5	G6	G7	G8	G9	G10	G11	G12	G13	G14	G15	G16	G17	G18	G19	G20	G21	G22	G23	G24	G25	G26	G27
Rhitung	0.272	0.477	0.515	0.703	0.394	0.575	0.072079513	0.316	0.207588942	0.26	0.130340576	0.566	0.414	0.582	0.708	0.631	0.536	0.598	0.45	0.434	0.232	0.718	0.684	0.678	0.157137806	0.544	0.266
Rtabel	0.23	0.23	0.23	0.23	0.23	0.23	0.232	0.23	0.232	0.23	0.232	0.23	0.23	0.23	0.23	0.23	0.23	0.23	0.23	0.23	0.23	0.23	0.23	0.23	0.232	0.23	0.23
	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Tidak Valid	Valid	Tidak Valid	Valid	Tidak Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Tidak Valid	Valid	Valid

No	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7
Rhitung	0.631	0.635	0.528	0.524	0.309	0.379	0.674	-0.098811401	0.196443543	0.655	0.329	0.183216987	0.484	0.583	0.319	0.425	0.739	0.535	0.243	0.634	0.371	0.448	0.221462404	0.447	0.191655981	0.556	0.455
Rtabel	0.23	0.23	0.23	0.23	0.23	0.23	0.23	0.232	0.232	0.23	0.23	0.232	0.23	0.23	0.23	0.23	0.23	0.23	0.23	0.23	0.23	0.23	0.232	0.23	0.232	0.23	0.23
	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Tidak Valid	Tidak Valid	Valid	Valid	Tidak Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Tidak Valid	Valid	Tidak Valid	Valid	Valid

No	G1	G2	G3	G4	G5	G6	G7	G8	G9	G10	G11	G12	G13	G14	G15	G16	G17	G18	G19	G20	G21	G22	G23	G24	G25	G26	G27
Rhitung	0.403	0.565	0.541	0.403	0.529	0.579	0.369	0.541	0.631	0.316	-0.103494649	0.555	0.39	0.624	0.416	0.229764887	0.345	0.388	0.229764887	0.293	-0.033084222	0.465	0.588	0.479	0.413	0.642	0.555
Rtabel	0.23	0.23	0.23	0.23	0.23	0.23	0.23	0.23	0.23	0.23	0.232	0.23	0.23	0.23	0.23	0.232	0.23	0.23	0.232	0.23	0.232	0.23	0.23	0.23	0.23	0.23	0.23
	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Tidak Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Tidak Valid	Valid	Valid	Tidak Valid	Valid	Tidak Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid

[illegible]



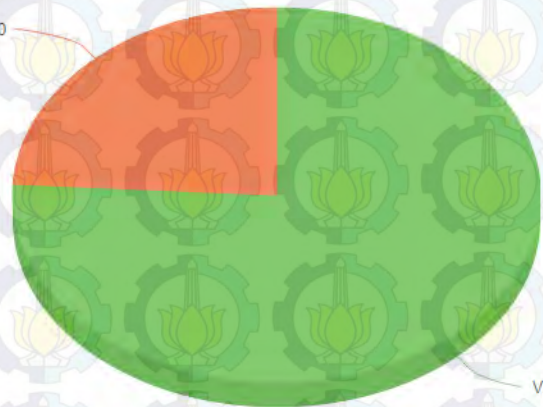


# UJI STATISTIK

Dimensi	Kode	Atribut
A	G7	Kenyamanan dalam mengakses jalan (tidak berlubang atau bergelombang)
T	G9	Ketercukupan jumlah dan persebaran tempat sampah
E	G11	Menyediakan kotak kritik saran
Rb	G16	Kemudahan dalam menemukan Information Center
Rb	G19	Kemudahan mengelilingi semua rute di KBS
T	G21	Adanya layanan persewaan kendaraan
A	G25	kebersihan kandang satwa
T	A8	Ketersediaan tempat sampah
Rb	A9	Kejelasan informasi tentang satwa
A	B1	Kenyamanan sirkulasi udara
Rb	B2	Kemudahan melihat hewan
A	C3	Jaminan keamanan pada alat-alat di wahana
Rb	C5	Kemudahan pengunjung untuk memahami panduan (guidance) di wahana

JUMLAH ATRIBUT VALID DAN TIDAK VALID

TIDAK VALID: 13.0



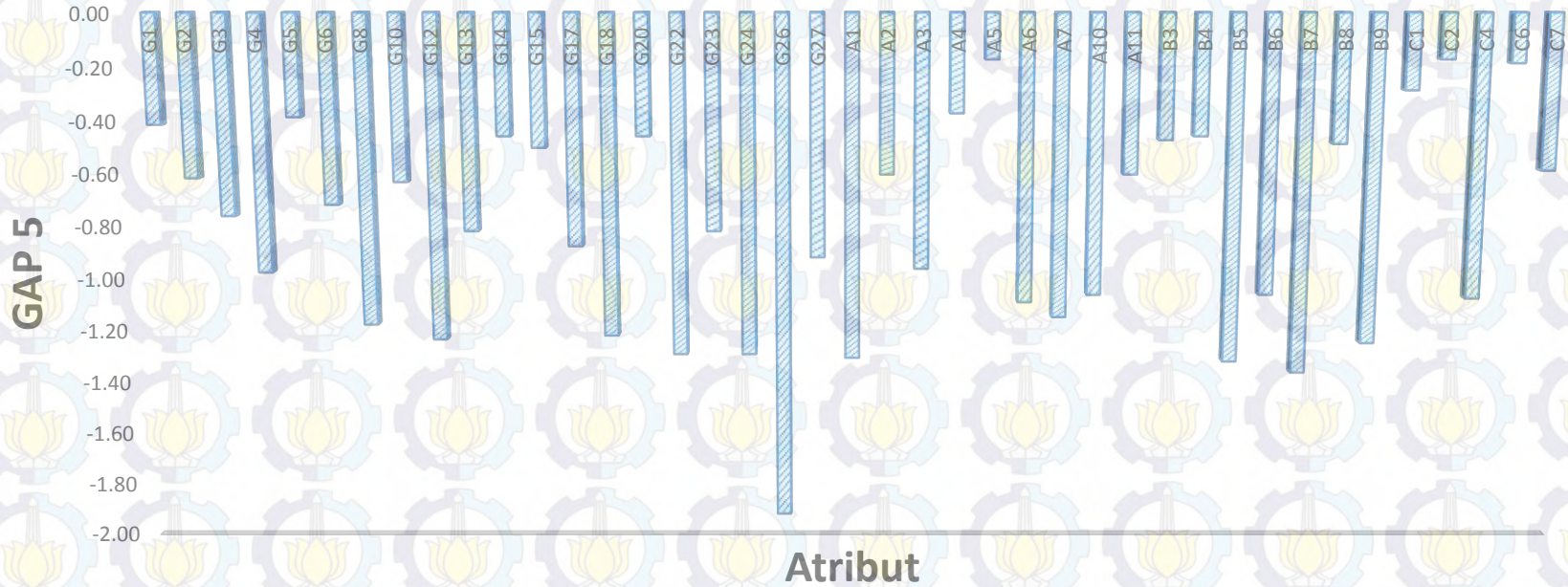
VALID: 41.0

VALID TIDAK VALID



## IDENTIFIKASI GAP 5 PENGUNJUNG KBS

NILAI GAP 5

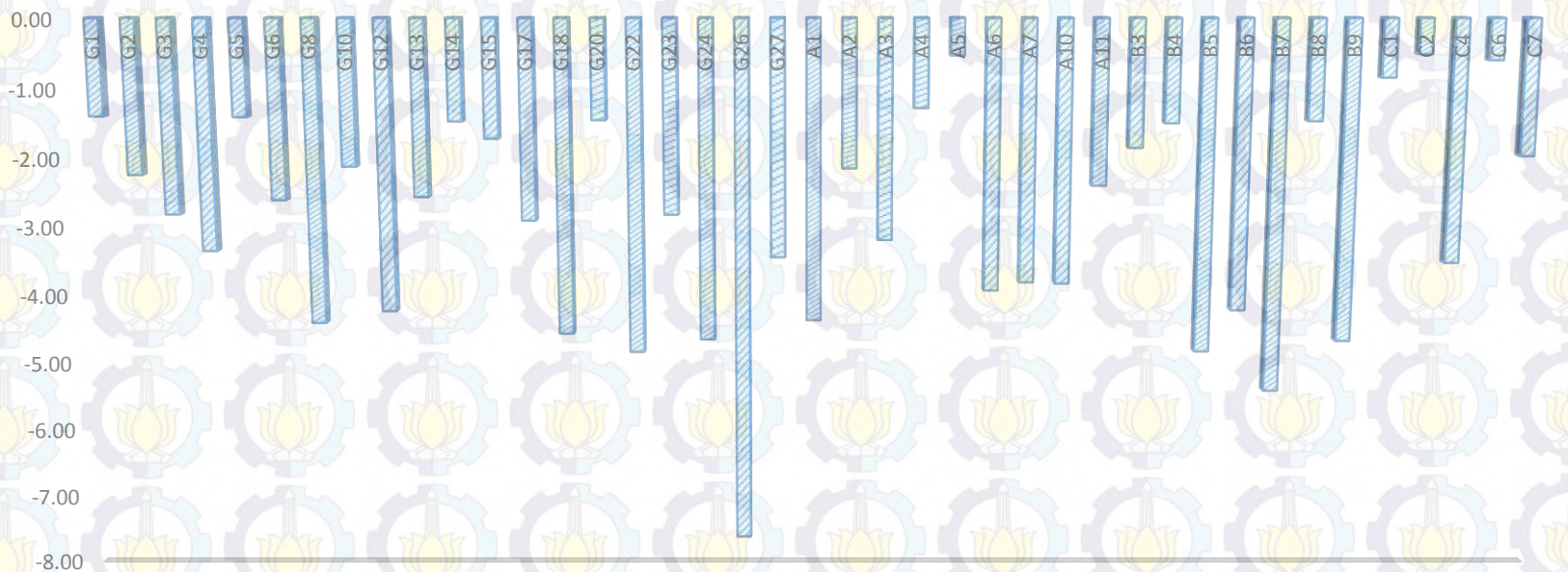






## IDENTIFIKASI GAP 5 PENGUNJUNG KBS

### NILAI GAP 5 TERBOBOT



# KATEGORI ATRIBUT

No	Dimensi	Kode	Jika terfasilitasi dengan baik	Jika tidak terfasilitasi dengan baik	Kategori	No	Dimensi	Kode	Jika terfasilitasi dengan baik	Jika tidak terfasilitasi dengan baik	Kategori
1	Rp	G1	Neutral	Dislike	M	18	Rb	G24	Like	Must be	A
2	Rb	G2	Must be	Dislike	M	19	A	G26	Like	Dislike	O
3	Rb	G3	Must be	Dislike	M	20	A	G27	Must be	Dislike	M
4	T	G4	Like	Dislike	O	21	T	A1	Like	Live with	A
5	Rb	G5	Like	Dislike	O	<div>Customer need</div> <div>Functional</div> <div>Like</div> <div>Must-be</div> <div>Neutral</div> <div>Live with</div> <div>Dislike</div> <div>Q</div> <div>R</div> <div>A</div> <div>I</div> <div>A</div> <div>I</div> <div>A</div> <div>I</div> <div>R</div> <div>R</div> <div>O</div> <div>M</div> <div>M</div> <div>M</div> <div>Q</div>					
6	T	G6	Like	Dislike	O						
7	A	G8	Like	Live with	A						
8	T	G10	Neutral	Live with	M						
9	E	G12	Like	Must be	A						
10	E	G13	Like	Dislike	O	Notes: A = attractive, O = one-dimensional, M = must-be, Q = questionable, R = reverse, I = indifferent					
11	E	G14	Must be	Dislike	M	27	Rp	A7	Must be	Dislike	M
12	E	G15	Must be	Dislike	M	28	A	A10	Like	Dislike	O
13	E	G17	Like	Neutral	A	29	A	A11	Must be	Dislike	M
14	Rp	G18	Like	Must be	A	30	Rb	B3	Like	Live with	A
15	A	G20	Neutral	Dislike	M						
16	T	G22	Like	Must be	A						
17	Rb	G23	Like	Must be	A						



# KATEGORI ATRIBUT

No	Dimensi	Kode	Jika terfasilitasi dengan baik	Jika tidak terfasilitasi dengan baik	Kategori
31	A	B4	Must be	Dislike	M
32	Rb	B5	Neutral	Dislike	M
33	Rb	B6	Neutral	Dislike	M
34	T	B7	Like	Neutral	A
35	A	B8	Live with	Neutral	M
36	A	B9	Like	Dislike	O
37	A	C1	Neutral	Dislike	M
38	Rp	C2	Must be	Dislike	M
39	Rb	C4	Like	Dislike	O
40	Rp	C6	Must be	Dislike	M
41	A	C7	Must be	Dislike	M

M

18 Atribut

O

11 Atribut

A

12 Atribut



## ROOM 2 HoQ (RESPON TEKNIS)

No	Respon Teknis
1	Menambah jumlah petugas atau pegawai
2	Menambah jumlah peta dan petunjuk arah
3	Merancang rute wisata seluruh area KBS
4	Melakukan pengadaan alat kebersihan yang modern
5	Membangun pendopo atau peneduh di sekitar lahan <i>outdoor</i> untuk kumpul bersama keluarga (tempat istirahat)
6	Pembuatan SOP <i>attitude</i> pada petugas atau pegawai
7	Mengadakan pelatihan " <i>Excellent Service</i> " pada petugas atau pegawai
8	Membuat game edukasi di sekitar kandang satwa
9	Mendesain ulang informasi satwa menarik (bergambar, berwarna, atau bercerita)
10	<i>Feeding time</i> yang terjadwal pada <i>prime time</i>
11	Melakukan perbaikan penjadwalan makan, penakaran gizi, dan <i>check up</i> rutin pada satwa
12	Memperbaiki tembok atau kaca pembatas pada kandang satwa

No	Respon Teknis
13	Menambah koleksi satwa <i>panther</i> , <i>cheetah</i> , macan tutul, serigala, dll
14	Menambah koleksi satwa paus, hiu, sura, <i>clownfish</i> , bintang laut, dll
15	Menambah koleksi satwa malam burung hantu, kelelawar, dll
16	Menambah <i>tools</i> sebagai obyek foto aquarium atau patung
17	Membuat kandang khusus untuk satwa maskot Kota Surabaya
18	Memberikan fasilitas untuk foto dengan satwa jinak
19	Menambah fasilitas pendingin udara (AC) pada wahana <i>indoor</i>
20	Membuat rute pada wahana <i>indoor</i>
21	Menambah <i>horizontal escalator</i>
22	Menambah dragon boat, sepeda air, dll
23	Membuat spanduk kampanye hewan yang perlu dilindungi
24	Membuat <i>event</i> untuk anak-anak dalam rangka edukasi terkait satwa





## ROOM 4 HoQ

$$\text{Customer Satisfaction} = \frac{\sum T_i}{\text{Improvement Ratio}} \quad \text{Adjusted Improvement Ratio} = \frac{\text{Raw Weight}}{\text{Improvement Ratio}}$$

$$\text{Normalized Raw Weight} = \frac{\text{Raw Weight}}{\sum \text{Raw Weight}}$$

Atribut	2.79	3.80	3.75	1.346	M	1.346	3.36	1.4	6.32692308	0.02504	0.025
Ketanggapan petugas mengatur antrian pada loket tiket	2.79	3.80	3.75	1.346	M	1.346	3.36	1.4	6.32692308	0.02504	0.025
Kecepatan pelayanan pada loket tiket	2.97	3.80	3.75	1.262	M	1.262	3.63	1.4	6.41105769	0.02537	0.050
Kecepatan pengecekan tiket pada gerbang masuk	2.90	4.00	3.75	1.293	M	1.293	3.70	1.4	6.69827586	0.02651	0.077
Ketercukupan jumlah dan persebaran peta lokasi KBS	2.23	4.00	3.50	1.571	O	1.253	3.43	1.4	6.01536494	0.02381	0.101
Kemudahan dalam membaca peta lokasi KBS	2.89	3.80	3.50	1.213	O	1.101	3.63	1.4	5.59462613	0.02214	0.123
Ketercukupan jumlah dan persebaran petunjuk arah	2.71	4.00	3.50	1.289	O	1.136	3.63	1.4	5.76859374	0.02283	0.146
Kebersihan akses jalan	2.49	4.00	3.00	1.207	A	1.048	3.74	1.4	5.49223104	0.02174	0.167
Ketersediaan lahan untuk istirahat/kumpul bersama keluarga	2.93	3.00	3.75	1.280	M	1.280	3.36	1.4	6.01829268	0.02382	0.191



## ROOM 4 HoQ

Atribut	Customer Satisfaction	Benchmark	Goal	Improvement Ratio (Goal / Customer Satisfaction)	Kategori Kano	Adjusted Improvement ratio	Importance Level Atribut	Sales Point	Raw Weight (Importance to Customer) Sales Point x Improvement Ratio	Normalized Raw Weight ( Raw Weight Σ Raw Weight)	Cum Normalized Weight
Penerapan 3 S (Senyum, Sapa, Salam)	2.19	3.00	3.00	1.373	A	1.082	3.43	1.4	5.1954504	0.02056	0.212
Mengingatkan barang agar tidak tertinggal di pintu keluar	2.44	3.00	3.50	1.433	O	1.197	3.13	1.4	5.24274938	0.02075	0.233
Mengucapkan terimakasih setiap interaksi dengan pengunjung	2.74	4.00	3.75	1.367	M	1.367	3.20	1.4	6.125	0.02424	0.257
Mohon maaf jika ada kesalahan	2.97	4.00	3.75	1.262	M	1.262	3.41	1.4	6.03245192	0.02387	0.281
Keramahan dan kejelasan penjelasan dari Information Center	2.53	4.00	3.00	1.186	A	1.044	3.31	1.4	4.84260992	0.01916	0.300
Ketanggapan pegawai apabila ada pengunjung yang memiliki masalah	2.49	4.00	3.00	1.207	A	1.048	3.74	1.4	5.49223104	0.02174	0.322
Ketepatan waktu buka dan waktu tutup	2.93	3.00	3.75	1.280	M	1.280	3.16	1.4	5.6597561	0.0224	0.344
Kelengkapan koleksi satwa mamalia/reptil/aves	2.27	3.80	3.00	1.321	A	1.072	3.74	1.4	5.61741914	0.02223	0.366





## ROOM 4 HoQ

Atribut	Customer Satisfaction	Benchmark	Goal	Improvement Ratio (Goal / Customer Satisfaction)	Kategori Kano	Adjusted Improvement ratio	Importance Level Atribut	Sales Point	Raw Weight (Importance to Customer)	Sales Point x Improvement Ratio	Normalized Raw Weight ( Raw Weight / $\Sigma$ Raw Weight)	Cum Normalized Weight
Interaksi pengunjung dengan satwa	2.74	4.00	3.00	1.094	A	1.023	3.44	1.4	4.9292013	0.01951	0.386	
informasi tentang satwa	2.19	4.00	3.00	1.373	A	1.082	3.60	1.4	5.45522292	0.02159	0.407	
Kesehatan satwa (tidak lesu)	1.87	4.00	3.50	1.870	O	1.368	3.97	1.4	7.60365119	0.03009	0.437	
Keamanan desain kandang	2.71	4.00	3.75	1.382	M	1.382	3.74	1.4	7.23947368	0.02865	0.466	
Kelengkapan koleksi satwa air	1.90	4.00	3.00	1.579	A	1.121	3.34	1.4	5.24611452	0.02076	0.487	
Kemudahan pengunjung dalam melihat satwa yang ada pada Aquarium	2.51	4.00	3.50	1.392	O	1.180	3.56	1.4	5.8756518	0.02325	0.510	
Pengaturan sirkulasi udara pada wahana Aquarium	2.16	4.00	3.00	1.391	A	1.086	3.31	1.4	5.03881679	0.01994	0.530	
Jaminan kesehatan satwa (hewan tidak pucat dan tidak lesu)	2.53	4.00	3.50	1.384	O	1.177	3.41	1.4	5.62372798	0.02226	0.552	
Ketercukupan lahan untuk obyek foto	2.80	4.00	3.00	1.071	A	1.017	3.04	1.4	4.33411474	0.01715	0.569	
Kenyamanan di dalam ruangan (tidak sesak dan tidak bau)	1.94	4.00	3.50	1.801	O	1.342	3.60	1.4	6.7646312	0.02677	0.596	



## ROOM 4 HoQ

Atribut	Customer Satisfaction	Benchmark	Goal	Improvement Ratio (Goal / Customer Satisfaction)	Kategori Kano	Adjusted Improvement ratio	Importance Level Atribut	Sales Point	Raw Weight (Importance to Customer x Sales Point x Improvement Ratio)	Normalized Raw Weight (Raw Weight / $\Sigma$ Raw Weight)	Cum Normalized Weight
Ketanggapan petugas dalam mengatur suhu ruangan	2.04	4.00	3.75	1.836	M	1.836	3.31	1.4	8.51748252	0.03371	0.630
Kebersihan air pada kolam dan aquarium	2.27	4.00	3.50	1.541	O	1.241	3.60	1.4	6.25626328	0.02476	0.655
Jaminan keamanan pagar pengaman pada kolam	2.91	4.00	3.75	1.287	M	1.287	3.97	1.4	7.15441176	0.02831	0.683
Kejelasan informasi tentang satwa	2.56	4.00	3.00	1.173	A	1.041	3.90	1.4	5.68243149	0.02249	0.705
Jaminan keamanan kaca pembatas	2.74	4.00	3.75	1.367	M	1.367	3.26	1.4	6.234375	0.02467	0.730
Ketersediaan karyawan (petugas keamanan)	1.73	4.00	3.75	2.169	M	2.169	3.66	1.4	11.107438	0.04396	0.774
Kualitas penerangan pada wahana	2.16	4.00	3.75	1.738	M	1.738	3.97	1.4	9.66556291	0.03825	0.812
Kelengkapan koleksi satwa malam	1.94	3.00	3.00	1.544	A	1.115	3.97	1.4	6.19790461	0.02453	0.837
Keterangan alur masuk dan keluar (one way)	2.56	4.00	3.75	1.466	M	1.466	3.00	1.4	6.15921788	0.02437	0.861
Jaminan kesehatan satwa (hewan tidak pucat dan tidak lesu)	2.40	4.00	3.50	1.458	O	1.208	3.74	1.4	6.32790118	0.02504	0.886





## ROOM 4 HoQ

Atribut	Customer Satisfaction	Benchmark	Goal	Improvement Ratio (Goal / Customer Satisfaction)	Kategori Kano	Adjusted Improvement ratio	Importance Level Atribut	Sales Point	Raw Weight (Importance to Customer x Sales Point x Improvement Ratio)	Normalized Raw Weight ( Raw Weight $\Sigma$ Raw Weight)	Cum Normalized Weight
Harga tiket wisata perahu	2.71	2.00	3.75	1.382	M	1.382	2.93	1.4	5.66447368	0.02242	0.909
Kecepatan dalam mendapatkan tiket	2.96	3.00	3.75	1.268	M	1.268	2.93	1.4	5.19927536	0.02058	0.929
Ketercukupan petugas keamanan	2.00	3.00	3.50	1.750	O	1.323	3.27	1.4	6.0587705	0.02398	0.953
Kecepatan sistem antrian pengunjung yang akan menggunakan alat wahana (perahu, sepeda bebek,dll)	3.07	3.00	3.75	1.221	M	1.221	3.17	1.4	5.42093023	0.02145	0.975
Jaminan keamanan pembatas antara daratan dan perairan (aman dari jangkauan binatang)	2.74	4.00	3.75	1.367	M	1.367	3.34	1.4	6.3984375	0.02532	1.000



## ROOM 4 HoQ

No	Atribut	Normalized Weight	No	Atribut	Normalized Weight	No	Atribut	Normalized Weight
1	Ketersediaan karyawan (petugas keamanan)	0.043957035	11	Jaminan kesehatan satwa (hewan tidak pucat dan tidak lesu)	0.025042298	21	Ketercukupan jumlah dan persebaran peta lokasi KBS	0.023805454
2	Kualitas penerangan pada wahana	0.038250899	12	Ketanggapan petugas mengatur antrian pada loket tiket	0.025038428	22	Kemudahan pengunjung dalam melihat satwa yang ada pada Aquarium	0.023252548
3	Ketanggapan petugas dalam mengatur suhu ruangan	0.033707438	13	Kebersihan air pada kolam dan aquarium	0.024758796	23	Ketercukupan jumlah dan persebaran petunjuk arah	0.022828872
4	Kesehatan satwa (tidak lesu)	0.030091004	14	Jaminan keamanan kaca pembatas	0.024672174	24	Kejelasan informasi tentang satwa	0.02248789
5	Keamanan desain kandang	0.028649793	15	Kelengkapan koleksi satwa malam	0.024527845	25	Harga tiket wisata perahu	0.022416823
6	Jaminan keamanan pagar pengaman pada kolam	0.028313166	16	Keteraturan alur masuk dan keluar (one way)	0.024374744	26	Ketepatan waktu buka dan waktu tutup	0.022398153
7	Kenyamanan di dalam ruangan (tidak sesak dan tidak bau)	0.026770632	17	Mengucapkan terimakasih setiap interaksi dengan pengunjung	0.024239329	27	Jaminan kesehatan satwa (hewan tidak pucat dan tidak lesu)	0.022255574
8	Kecepatan pengecekan tiket pada gerbang masuk	0.026508034	18	Ketercukupan petugas keamanan	0.023977229	28	Kelengkapan koleksi satwa mamalia/reptil/aves	0.022230607
9	Kecepatan pelayanan pada loket tiket	0.025371385	19	Mohon maaf jika ada kesalahan	0.023873075	29	Kemudahan dalam membaca peta lokasi KBS	0.022140405
10	Jaminan keamanan pembatas antara daratan dan perairan (aman dari jangkauan binatang)	0.025321442	20	Ketersediaan lahan untuk istirahat/kumpul bersama keluarga	0.023817041	30	Kebersihan akses jalan	0.021735183





## ROOM 5,7,8 HoQ

$$\text{Own Performance} = \left[ \sum (\text{score} \times \text{customer satisfaction}) \right] / \text{score}$$

$$\text{Contribution} = \sum (\text{score} \times \text{normalized weight})$$

	Menambah jumlah petugas atau pe	Menambah jumlah peta dan petunjuk arah	Merancang rute wisata seluruh area KBS	Melakukan pengadaan alat kebersihan yang modern	Membangun pendopo atau peneduh di sekitar lahan <i>outdoor</i> untuk kumpul bersama keluarga (tempat istirahat)	Pembuatan SOP <i>attitude</i> pada petugas atau pegawai	Mengadakan pelatihan " <i>Excellent Service</i> " pada petugas atau pegawai	Membuat game edukasi di sekitar kandang satwa	Mendesain ulang informasi satwa menarik (bergambar, berwarna, atau bercerita)	<i>Feeding time</i> yang terjadwal pada <i>prime time</i> dan melibatkan pengunjung	Melakukan perbaikan penjadwalan makan, penakaran gizi, dan <i>check up</i> rutin pada satwa	Memperbaiki tembok atau kaca pembatas pada kandang satwa
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Score	27	19	69	54	4	46	22	6	27	27	36	36
Benchmark	3.64	3.99	3.99	4.00	3.25	3.59	3.67	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Own Performance	2.58	2.49	2.49	2.25	2.68	2.58	2.72	2.46	2.50	2.38	2.39	2.78
Contribution	0.65	0.44	1.57	1.39	0.10	1.00	0.50	0.12	0.57	0.65	0.87	0.96
Normalized Contribution	0.046	0.031	0.110	0.098	0.007	0.070	0.035	0.009	0.040	0.045	0.061	0.068



## ROOM 5,7,8 HoQ

	Menambah koleksi satwa <i>panther, cheetah</i> , macan tutul, serigala, dll	Menambah koleksi satwa paus, hiu, sura, <i>clownfish</i> , bintang laut, dll	Menambah koleksi satwa malam burung hantu, kelelawar, dll	Menambah <i>tools</i> sebagai obyek foto aquarium atau patung	Membuat kandang khusus untuk satwa maskot Kota Surabaya	Memberikan fasilitas untuk foto dengan satwa jinak	Menambah fasilitas pendingin udara (AC) pada wahana <i>indoor</i>	Membuat rute pada wahana <i>indoor</i>	Menambah <i>horizontal escalator</i>	Menambah dragon boat, sepeda air, dll	Membuat spanduk kampanye hewan yang perlu dilindungi	Membuat <i>event</i> untuk anak-anak dalam rangka edukasi terkait satwa
	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Score	27	36	36	18	18	27	18	6	6	7	18	36
Benchmark	3.93	3.95	3.70	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.86	4.00	3.75
Own Performance	2.40	2.36	2.29	2.77	2.46	2.58	2.05	2.25	2.25	2.96	2.46	2.60
Contribution	0.57	0.77	0.79	0.33	0.37	0.52	0.42	0.15	0.15	0.16	0.37	0.79
Normalized Contribution	0.040	0.054	0.056	0.023	0.026	0.037	0.030	0.011	0.011	0.011	0.026	0.055





## ROOM 5,7,8 HoQ

No	Respon Teknis	Contribution
1	Merancang rute wisata seluruh area KBS	1.57
2	Melakukan pengadaan alat kebersihan yang modern	1.39
3	Pembuatan SOP <i>attitude</i> pada petugas atau pegawai	1.00
4	Memperbaiki tembok atau kaca pembatas pada kandang satwa	0.96
5	Melakukan perbaikan penjadwalan makan, penakaran gizi, dan <i>check up</i> rutin pada satwa	0.87
6	Menambah koleksi satwa malam burung hantu, kelelawar, dll	0.79
7	Membuat <i>event</i> untuk anak-anak dalam rangka edukasi terkait satwa	0.79
8	Menambah koleksi satwa paus, hiu, sura, <i>clownfish</i> , bintang laut, dll	0.77
9	Menambah jumlah petugas atau pegawai	0.65
10	<i>Feeding time</i> yang terjadwal pada <i>prime time</i> dan melibatkan pengunjung	0.65
11	Mendesain ulang informasi satwa menarik (bergambar, berwarna, atau bercerita)	0.57
12	Menambah koleksi satwa <i>panther</i> , <i>cheetah</i> , macan tutul, serigala, dll	0.57

No	Respon Teknis	Contribution
13	Memberikan fasilitas untuk foto dengan satwa jinak	0.52
14	Mengadakan pelatihan " <i>Excellent Service</i> " pada petugas atau pegawai	0.50
15	Menambah jumlah peta dan petunjuk arah	0.44
16	Menambah fasilitas pendingin udara (AC) pada wahana <i>indoor</i>	0.42
17	Membuat kandang khusus untuk satwa maskot Kota Surabaya	0.37
18	Membuat spanduk kampanye hewan yang perlu dilindungi	0.37
19	Menambah <i>tools</i> sebagai obyek foto aquarium atau patung	0.33
20	Menambah dragon boat, sepeda air, dll	0.16
21	Membuat rute pada wahana <i>indoor</i>	0.15
22	Menambah <i>horizontal escalator</i>	0.15
23	Membuat game edukasi di sekitar kandang satwa	0.12
24	Membangun pendopo atau peneduh di sekitar lahan <i>outdoor</i> untuk berkumpul bersama keluarga (tempat istirahat)	0.10



## ALTERNATIVE CONCEPT

Respon Teknis yang Menjawab Basic Needs	Respon Teknis yang Menjawab O/A Needs	NAMA KONSEP
Memperbaiki tembok atau kaca pembatas pada kandang satwa	Merancang rute wisata baru seluruh area KBS	EDUCATION ONE WAY ROUTE
Melakukan perbaikan penjadwalan makan, penakaran gizi, dan		
Menambah jumlah petugas atau pegawai	Menambah koleksi satwa malam burung hantu, kelelawar, dll	
Feeding time yang terjadwal pada		
Melakukan pengadaan alat kebersihan yang	Menambah koleksi satwa panther, cheetah, macan tutul, serigala, dll	
Mendesain ulang informasi satwa menarik (bergambar, Pembuatan SOP attitude pada petugas atau pegawai		



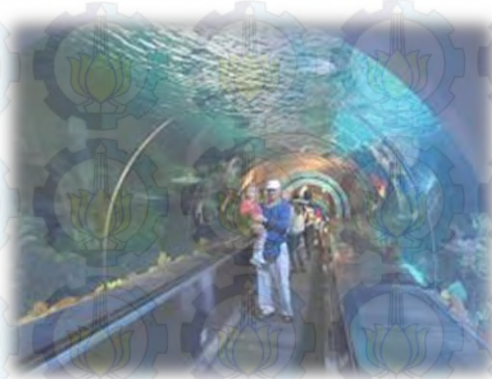
Konsep	Biaya Investasi	Biaya Operasional	Contribution
Educational One Way Route	2,026,460,000.00	610,750,000.00	9.02
			3,042,637,558.89





# ALTERNATIVE CONCEPT

Respon Teknis yang Menjawab Basic Needs	Respon Teknis yang Menjawab O/A Needs	NAMA KONSEP
Memperbaiki tembok atau kaca pembatas pada kandang satwa	Menambah koleksi satwa malam	SEA WORLD AND NIGHT ZOO
Melakukan perbaikan penjadwalan makan, penakaran gizi, dan	burung hantu, kelelawar, dll	
Menambah jumlah petugas atau pegawai	Menambah koleksi satwa paus, hiu, sura, clownfish, bintang laut, dll	
Feeding time yang terjadwal pada		
Melakukan pengadaan alat kebersihan yang	Menambah tools sebagai obyek foto aquarium atau	
Mendesain ulang informasi satwa menarik (bergambar, berwarna, atau bercerita)	Membuat rute pada wahana indoor	
Pembuatan SOP attitude pada petugas atau pegawai	Menambah horizontal escalator	
	Menambah fasilitas pendingin udara	



Konsep	Biaya Investasi	Biaya Operasional	Contribution
Sea World and Night Zoo	2,252,500,000.00	714,950,000.00	8.70
			2,934,694,763.00



# **ALTERNATIVE CONCEPT**

Respon Teknis yang Menjawab Basic Needs	Respon Teknis yang Menjawab O/A Needs	NAMA KONSEP
Memperbaiki tembok atau kaca pembatas pada kandang satwa	Menambah perahu, kereta, dll	
Melakukan perbaikan penjadwalan makan, penakaran gizi, dan	Mengadakan pelatihan "Excellent Service" pada petugas atau pegawai	
Menambah jumlah petugas atau pegawai	Membuat event untuk anak-anak dalam rangka edukasi terkait satwa	
Feeding time yang terjadwal pada	Membangun pendopo atau peneduh di sekitar lahan outdoor untuk kumpul bersama keluarga (tempat istirahat)	
Melakukan pengadaan alat kebersihan yang modern		
Mendesain ulang informasi satwa menarik (bergambar, berwarna, atau bercerita)	Menambah fasilitas pendingin udara (AC) pada wahana indoor	<b>MODERN EDUCATION ZOO</b>
Pembuatan SOP attitude pada petugas atau		

Konsep	Biaya Investasi	Biaya Operasional	Contribution
Modern Educational Zoo	1,896,000,000.00	746,050,000.00	8.06
			2,718,809,171.24





## ALTERNATIVE CONCEPT

Respon Teknis yang Menjawab Basic Needs	Respon Teknis yang Menjawab O/A Needs	NAMA KONSEP
Memperbaiki tembok atau kaca pembatas pada kandang satwa	Membuat game edukasi di sekitar kandang satwa	INTERACTIVE ZOO
Melakukan perbaikan penjadwalan makan, penakaran gizi, dan	Membuat spanduk kampanye hewan yang perlu dilindungi	
Menambah jumlah petugas atau pegawai	Memberikan fasilitas untuk foto dengan satwa jinak	
<i>Feeding time</i> yang terjadwal pada	Mengadakan pelatihan "Excellent Service" pada petugas atau pegawai	
Melakukan pengadaan alat kebersihan yang		
Mendesain ulang informasi satwa menarik (bergambar,	Membuat <i>event</i> untuk anak-anak dalam rangka edukasi terkait satwa	
Pembuatan SOP <i>attitude</i> pada petugas atau pegawai		



Konsep	Biaya Investasi	Biaya Operasional	Contribution
Interactive Zoo	1,725,000,000.00	795,450,000.00	8.39
			2830125179



## BENEFIT COST RATIO

Konsep	Benefit per tahun	PV Investment	AV Investment	Operational per tahun	BCR
Modern Educational Zoo	2,718,809,171.24	1,896,000,000.00	160,591,200.00	746,050,000.00	3.00
Interactive Zoo	2,830,125,179.50	1,725,000,000.00	146,107,500.00	795,450,000.00	3.01
Seaworld and Night Zoo	2,934,694,763.00	2,252,500,000.00	190,786,750.00	714,950,000.00	3.24
Educational One-Way Route	3,042,637,558.89	2,026,460,000.00	171,641,162.00	610,750,000.00	3.89

Nilai BCR > 1

Layak untuk diimplementasikan





## INCREMENTAL ANALYSIS

ITERASI 1:  
MEZ dengan Do Nothing

$$B/C_{MEZ-0} = \frac{2.718.809.171,00 - 0}{(160.591.200 - 0) + (746.050.000 - 0)} = 3$$

ITERASI 2:  
IZ dengan MEZ

$$B/C_{IZ-MEZ} = \frac{2.830.125.179,5 - 2.718.809.171,00}{(146.107.500 - 160.591.200) + (795.450.000 - 746.050.000)} = 3,19$$



## INCREMENTAL ANALYSIS

ITERASI 3:  
SNZ dengan MEZ

SNZ dipilih karena memiliki *benefit* lebih besar dan *cost* lebih rendah

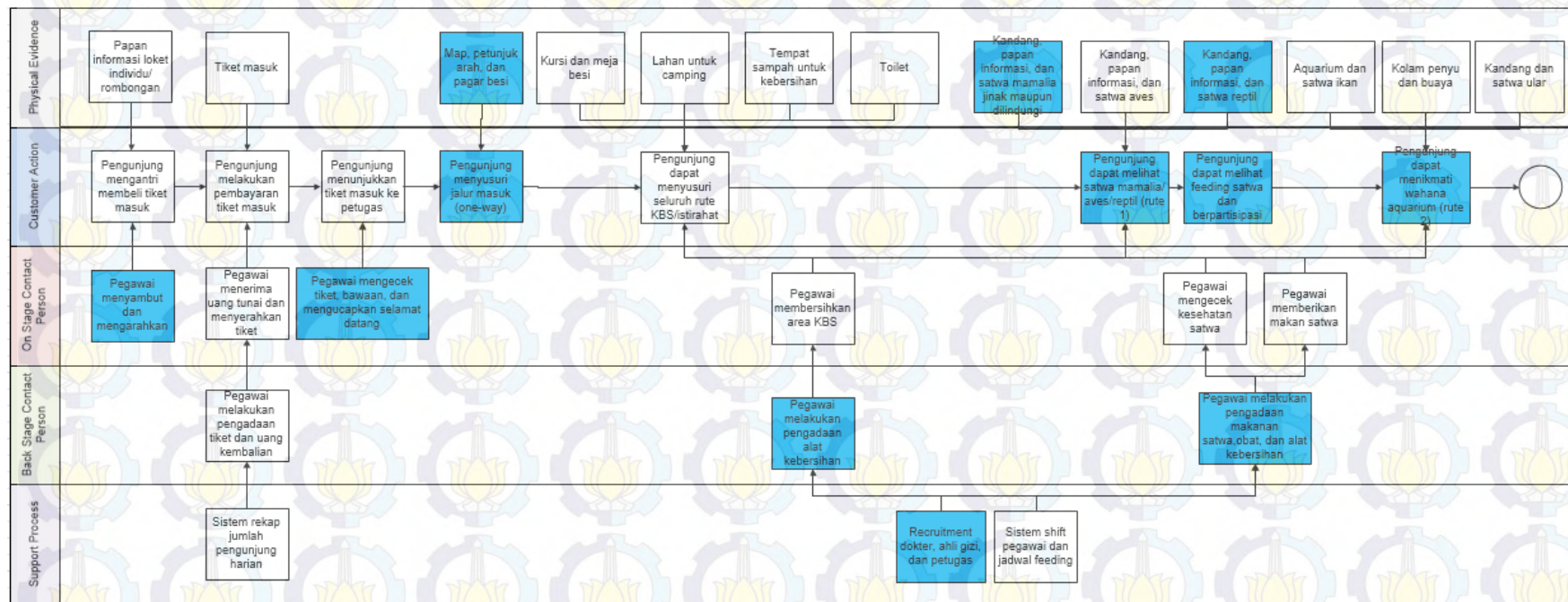
ITERASI 4:  
EOR dengan SNZ

EOR dipilih karena memiliki *benefit* lebih besar dan *cost* lebih rendah



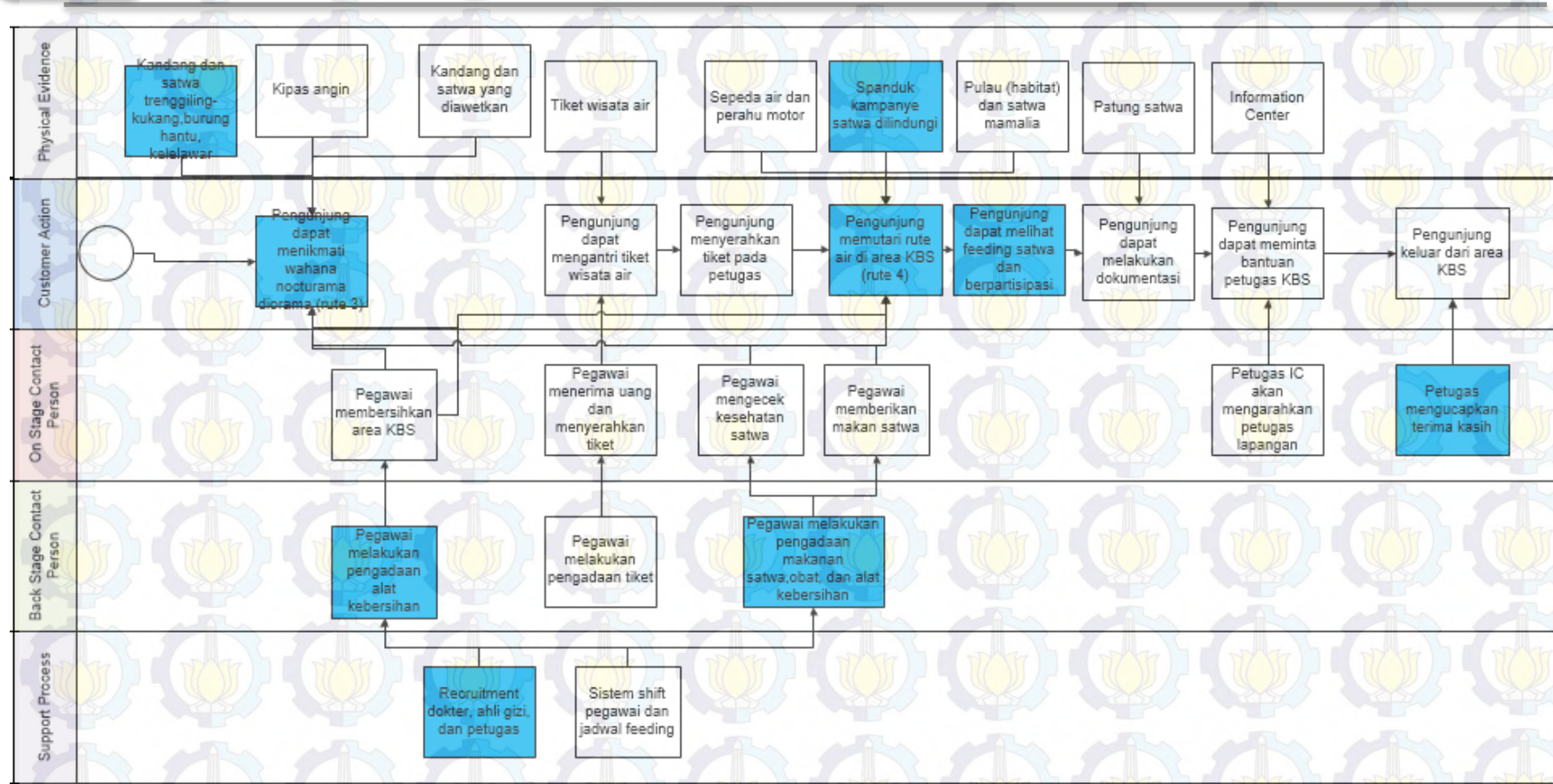


# BLUEPRINT REKOMENDASI





# BLUEPRINT REKOMENDASI





# Kesimpulan dan Saran





## KESIMPULAN

Penyebaran kuisioner dilakukan pada 70 responden dengan komposisi kepuasan, yaitu: 77,41% menyatakan puas dan 22,59% menyatakan tidak puas. Uji validitas menghasilkan 41 atribut dinyatakan *valid* dari total 54 atribut. Pada identifikasi *strength* dan *weakness* dari perhitungan GAP 5 menghasilkan bahwa seluruh 41 atribut layanan memiliki nilai GAP 5 negatif dimana hal tersebut mengindikasikan bahwa seluruh 41 atribut tersebut adalah *weakness* dari layanan Kebun Binatang Surabaya. Atribut keaktifan dan kesehatan satwa (G26) menjadi atribut yang memiliki nilai GAP 5 terbobot paling negative.

Pada kategorisasi atribut dengan model Kano, menghasilkan 18 atribut kategori *basic needs*, 11 atribut kategori *one dimensional needs*, dan 12 atribut kategori *attractive needs*. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat dikatakan bahwa Kebun Binatang Surabaya masih memiliki *weakness* yang banyak atau mayoritas pada kategori *basic needs*.





## KESIMPULAN

Pada indentifikasi respon teknis dengan model HoQ, didapatkan 5 respon teknis dengan nilai *contribution* terbesar, yaitu: merancang rute wisata baru seluruh area KBS, melakukan pengadaan alat kebersihan yang lebih modern, pembuatan SOP *attitude* pada karyawan, memperbaiki tembok atau kaca pembatas, dan melakukan perbaikan penjadwalan makan/gizi/check up rutin pada satwa.

Terdapat 4 alternatif konsep yang tersusun, yaitu: *educational one-way route*, *seaworld and night zoo*, *modern educational zoo*, dan *interactive zoo*. Berdasarkan iterasi terakhir pada *incremental analysis*, menghasilkan konsep *educational one-way route* menjadi konsep perbaikan terbaik dibandingkan konsep lainnya dan *do-nothing*.



## KESIMPULAN

Area Kebun Binatang Surabaya memiliki 4 wahana dalam rute utama, yaitu: satwa mamalia/aves/reptil yang berada pada tengah area Kebun Binatang Surabaya dekat dengan pintu masuk, wahana aquarium, wahana nocturama diorama, dan wahana wisata perahu menjadi rute terakhir karena berada pada lokasi di dekat pintu keluar. Untuk memenuhi *basic needs* dari pengunjung, dilakukan juga perbaikan dengan menambah koleksi satwa mamalia dan nocturnal, memperbaiki tembok dan kaca pembatas kandang satwa, *feeding time*, informasi satwa, dan penambahan petugas keamanan, kesehatan satwa, dan kebersihan.





## SARAN

Perbaikan ini akan memiliki hasil yang lebih maksimal, apabila **obyek amatan memiliki rekap data kritik saran dari pengunjung secara rapi per tahunnya.**

Untuk penelitian selanjutnya (dengan bahasan topic yang sama), **sebaiknya menggunakan obyek amatan yang sudah mengetahui bagian kritis yang perlu untuk dilakukan perbaikan.** Hal ini perlu dilakukan untuk memfokuskan pertanyaan kuisioner pada atribut-atribut kritis sehingga tidak berisi terlalu banyak pertanyaan.

- Eureka, W., & Ryan, N. (2004). *The Customer-Driven Company: Managerial Perspective on QFD*. Dearborn: ASI Press.
- FFI. (2014). *Where we work: Indonesia*. Retrieved from Flora & Fauna International website: <http://www.fauna-flora.org/explore/indonesia/>
- Kemenparekraf. (2013). *Wonderful Indonesia*. Retrieved from Flora dan Fauna: <http://www.indonesia.travel/en/>
- KOMPAS. (2014, Agustus 20). Risma Ingin Tiket Masuk Kebun Binatang Surabaya Tetap Rp 15.000. Surabaya, Jawa Timur, Indonesia.
- Kuei, C., & Lu, M. (1997). An Integrated Approach to Service Quality Improvement. *International Journal of Quality Service*, 2 No. 1.
- Kursunluoglu, D. E. (2011). Customer Service Effects on Customer Satisfaction and Customer Loyalty: A Field Research in Shopping Centers in Izmir City - Turkey. *International Journal of Business and Social Science*, 52-59.
- Parasuraman, & Zeithaml. (2000). *Service Management*. Boston: Boston UA.
- Parasuraman, & Zeithaml. (2001). *Service Marketing*. Boston: Boston UA.
- Pemkot Surabaya. (2013). *Pemkot Surabaya*. Retrieved from Profil Kota: <http://www.surabaya.go.id/>
- Pujawan, I. N. (2008). *Ekonomi Teknik*. Surabaya: Guna Widya.
- Ramaswamy, R. (1996). *Design and Management of Service Processes*. Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Company, Inc.
- Riski, P. (2014, November 17). *Mongabay*. Retrieved from Kebun Binatang Surabaya  
Siap Hentikan Semua Pertunjukan Satwa: <http://www.mongabay.co.id/>
- Riski, P. (2014, Agustus 18). *Mongabay*. Retrieved from Kebun Binatang Surabaya  
Resmi Miliki Ijin Lembaga Konservasi: <http://www.mongabay.co.id/>
- SEAZA. (2013, December). *World Zoos: Asia*. Retrieved from International Zoo Educators Association: <http://izea.net>
- Seipattiseun, R. P. (2012). *Desain Kendaraan Wisata Kebun Binatang Surabaya dengan Konsep Kendaraan Ramah Lingkungan*. Surabaya: Digilib ITS.
- Tjiptono, F. (2007). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Yokl, R. T. (2006, November). *Healthcare*. Retrieved from Strategic Value Analysis in Healthcare: <http://savingsbeyondprice.com/>





Thank you!

#saveKBS

selamatkan Kebun Binatang Surabaya

# Tinjauan Pustaka







**JASA**



**LAYANAN**



**P. KOTLER**



## DIMENSI JASA

### TANGIBLE

Penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, dan personil

### RESPON- SIVENESS

Kesediaan untuk membantu pelanggan ketika membutuhkan pertolongan dan memberikan pelayanan dengan cepat

### RELI- ABILITY

Kemampuan untuk memberi layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan

### ASSURAN- CE

Pengetahuan dan etika karyawan untuk mendapatkan kepercayaan dari pelanggan

### EMPHATY

Kesediaan dalam memahami permasalahan dan memberikan perhatian secara individu pada pelanggan





# Metode

---



**SERVQUAL**



**KANO**



**HOQ**



**Incremental  
Analysis**



## SERVQUAL MODEL

### SERVQUAL →

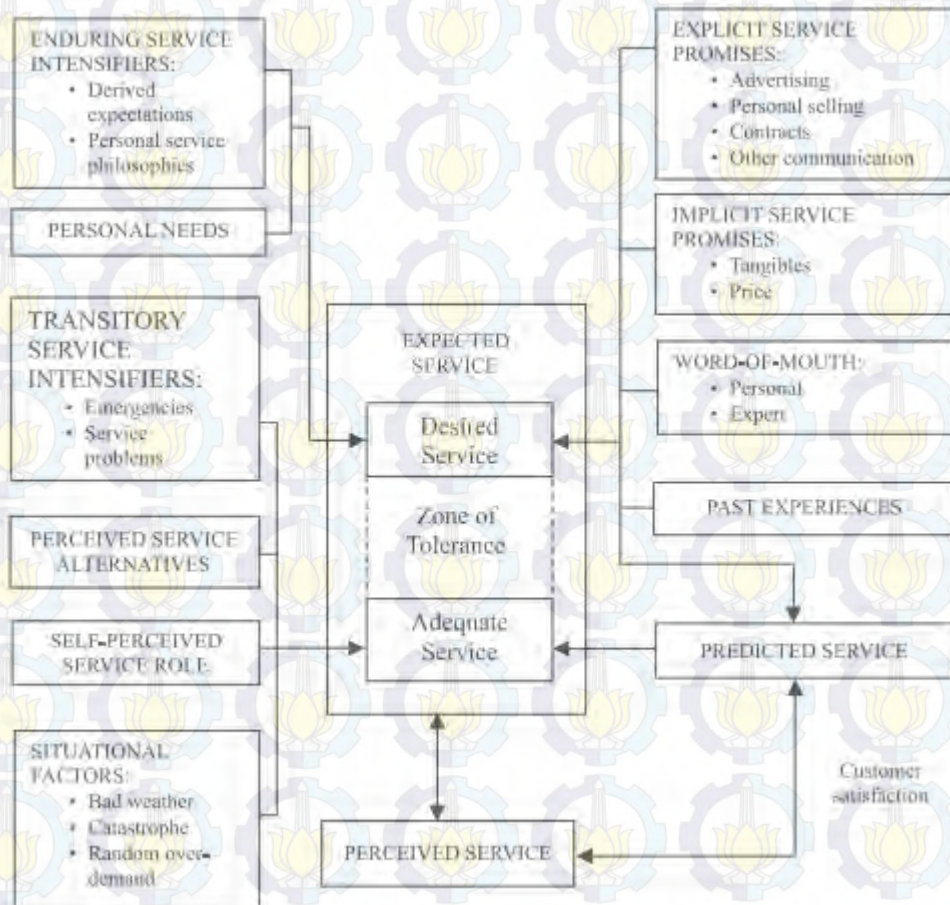
1. Mengukur *customer satisfaction*
2. Mengidentifikasi GAP antara *perceived service* dan *predicted service*

### Kelebihan

Menentukan *Strength* dan *Weakness*

### Kekurangan

Adanya sifat *linearity* antara *customer satisfaction* dengan *attribute performance*



Sumber: Zeithaml et al (1993)





# SERVQUAL MODEL

No	Bentuk Jasa	AHASS Motor									
		Tingkat Kepuasan					Tingkat Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

Dimensi	Lambang Atribut	Atribut	Bobot AHP	Mean Perception	Mean Expectation	GAP 5	NST
Tangible	A1	Tersedia tempat parkir	0.063	3.47	4.00	-0.53	-0.03
	A2	Adanya fasilitas hiburan	0.087	2.80	4.13	-1.33	-0.12
	A3	Tersedia toilet	0.009	2.80	4.00	-1.20	-0.03
	A5	Tersedia daftar harga service motor	0.009	2.97	3.93	-0.97	-0.05
	A6	Tersedia tempat helm	0.021	2.90	3.67	-0.77	-0.02
	B1	Kecepatan melayani saat customer datang	0.125	3.43	4.23	-0.80	-0.10
Responsiveness	B3	Ketanggapan dalam memberikan informasi perbaikan kepada customer (mis: keperluan ganti part)	0.227	3.10	4.30	-1.20	
	B4	Ketanggapan dalam melayani complain	0.069	3.07	4.17	-1.10	
Reliability	C1	Ketersediaan pegawai dalam melayani customer	0.038	3.40	4.10	-0.70	-0.03
	C2	Kelengkapan part yang disediakan	0.023	3.07	3.87	-0.80	-0.02
	C3	Ketepatan waktu buka dan tutup	0.01	3.27	3.93	-0.67	-0.01
	C5	Ketersediaan part yang berkualitas (orisil)	0.041	3.20	4.13	-0.93	
Assurance	D1	Jaminan keamanan tempat parkir	0.009	3.40	3.77	-0.37	
	D2	Jaminan kenyamanan saat menunggu	0.011	3.03	4.07	-1.03	-0.01
	D3	Jaminan mutu/ kualitas perbaikan	0.028	3.03	4.20	-1.17	-0.03
	D4	Jaminan terpenuhinya kebutuhan customer	0.018	3.13	3.87	-0.73	-0.01
Empathy	E2	Mengingatkan barang agar tidak tertinggal	0.012	3.17	3.93	-0.77	-0.01
	E3	Mohon maaf jika ada kesalahan	0.027	3.10	3.90	-0.80	-0.02
	E4	Mengucapkan terimakasih setiap akhir transaksi	0.053	3.88	4.27	-0.39	-0.05
	E5	Ketersediaan pegawai memberikan informasi harga part	0.06	3.03	3.97	-0.93	-0.06

A *mean perception - mean expectation*

Nilai GAP 5 jika:  
Negatif = *weakness*  
Positif = *strength*

CS= A x *importance level*



# KANO MODEL

Customer Satisfaction

Very Satisfied

Attractive

One-Dimensional

Indifferent

Fully Degree of Achievement

Must-Be

Reverse

Very Dissatisfied

Must-be

ONE-  
DIMENSIONAL

Attractive

**KANO** → Mengkategorikan  
*performance attributes*  
**Kelebihan**

Mengkategorikan dan mengidentifikasi  
atribut jasa yang menjadi fokus untuk  
dilakukan *improvement / develop for  
innovative process*

**Kekurangan**

Tidak dapat mengkuantitatifkan  
*performance* dari suatu atribut jasa





# KANO MODEL

## KUISIONER KANO

B

Functional form  
of the question

If the edges of your skis grip well on snow, how do you feel?

1. I like it that way
2. It must be that way
3. I am neutral
4. I can live with it that way
5. I dislike it that way

If the edges of your skis do not grip well on hard snow, how do you feel?

1. I like it that way
2. It must be that way
3. I am neutral
4. I can live with it that way
5. I dislike it that way

Dysfunctional form  
of the question

**EVALUATE  
WITH  
EVALUATION TABLE**

Customer need		Like	Must-be	Dysfunctional Neutral	Live with	Dislike
Functional	Like	Q	A	A	A	O
	Must-be	R	I	I	I	M
	Neutral	R	I	I	I	M
	Live with	R	I	I	I	M
	Dislike	R	R	R	R	Q

Notes: A = attractive, O = one-dimensional, M = must-be, Q = questionable, R = reverse, I = indifferent

D

Sumber: Matzler et al (1996)



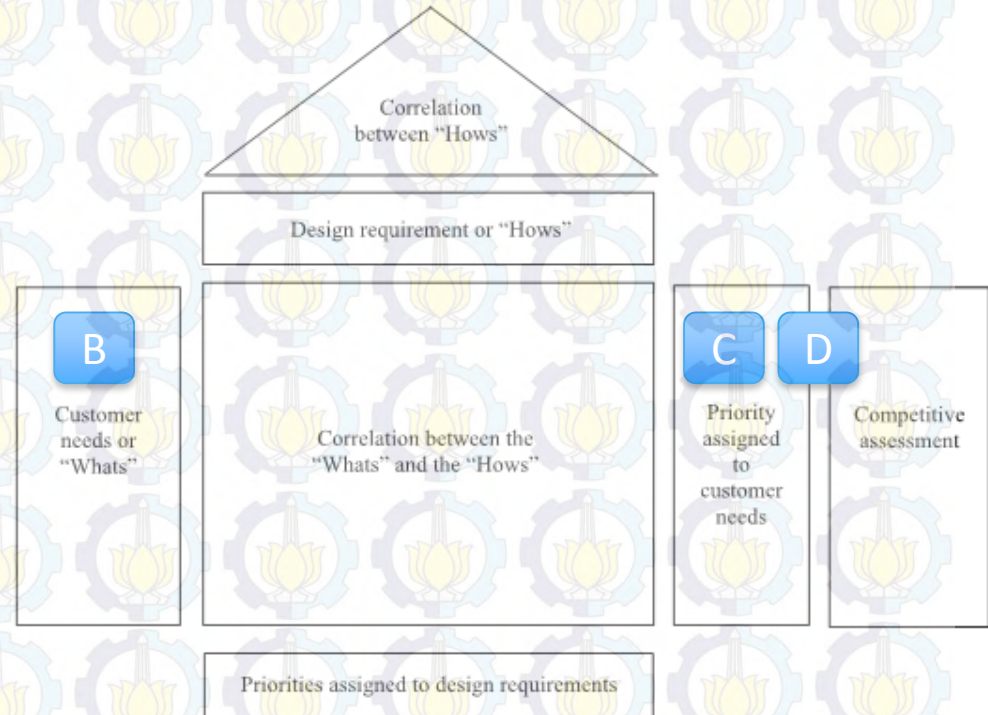
## QFD/HOQ

QFD → Menerjemahkan *customer needs* kedalam proses pengembangan jasa  
**Kelebihan**

- Menentukan respon teknis
- Menentukan *target values* berdasarkan *competitive assessment*

### Kekurangan

- Adanya sifat *linearity* antara *customer satisfaction* dengan *attribute performance*
- Memasukkan dan menganalisis banyak data

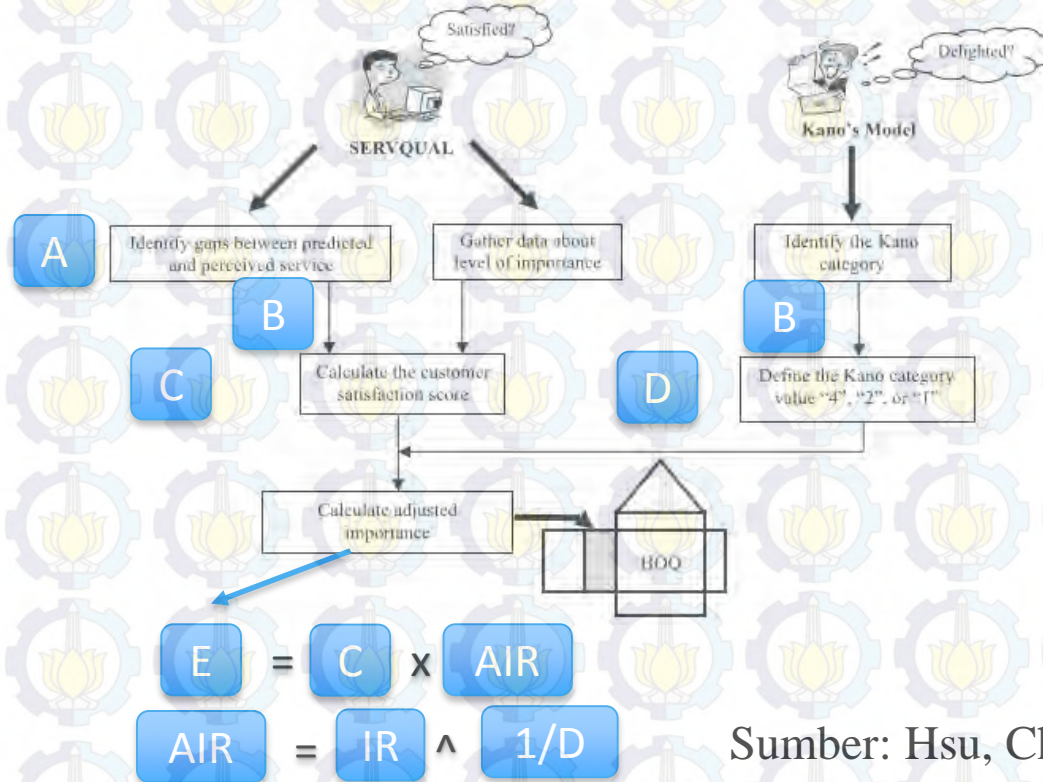


Sumber: Tan, K.C & Pawitra, T.A (2001)





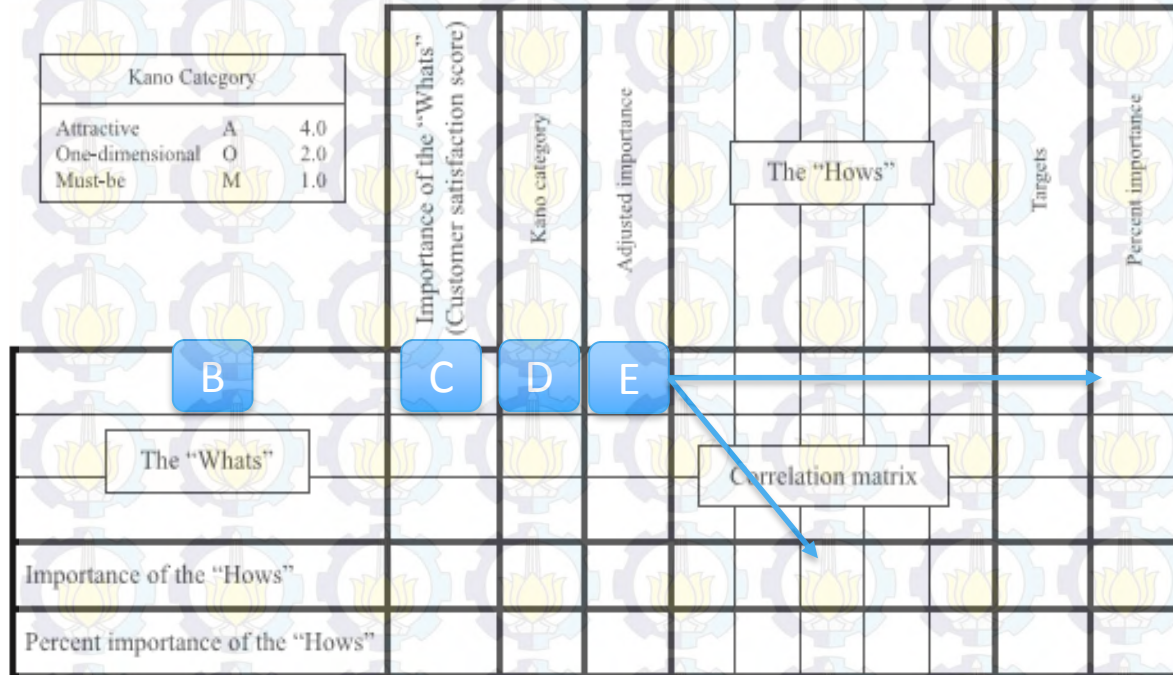
# INTEGRASI



Sumber: Hsu, Chih & Chang, Tsan (2007)



# INTEGRASI



## Kelebihan Integrasi

- Fokus pada masalah (*weakness*)
- Tidak mengandung asumsi *linearity*
- Tidak memasukkan banyak data atribut

Note: i) Adjusted importance = value of Kano category x Customer satisfaction score  
ii) Target = Predicted service score

Sumber: Tan, K.C & Pawitra, T.A (2001)





## Incremental Analysis



IBCR → Menentukan alternative concept perbaikan dari konsep dengan benefit terendah hingga terbesar ditambah pertimbangan kebaikan biaya



BENEFIT?



COST?



# CRITICAL REVIEW

No	Judul Penelitian	Peneliti	Kategori	Topik Bahasan		Metode Penelitian					Obyek Penelitian		
				Service Management	Knowledge Management	Service Quality	Kano	QFD	HOQ	AHP	Jasa Kesehatan	Jasa Perhotelan	Jasa Kebun Binatang
1	Penerapan Metode Service Quality dan House of Quality untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Gizi pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit X	Siswanto, Bayu (2012)	Tugas Akhir	v		v		v	v	v	v		
2	Penerapan Metode Service Quality dan House of Quality dengan Berbasis Knowledge GAP dan Knowledge Management untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa pada Hotel Bintang 5 Surabaya di Hotel Mojopahit	Nuraini, Fauzia (2014)	Tugas Akhir	v	v	v		v	v	v		v	





# CRITICAL REVIEW

No	Judul Penelitian	Peneliti	Kategori	Topik Bahasan		Metode Penelitian					Obyek Penelitian		
				Service Management	Knowledge Management	Service Quality	Kano	QFD	HOQ	AHP	Jasa Kesehatan	Jasa Perhotelan	Jasa Kebun Binatang
3	Penerapan Rancangan Knowledge Management pada Proses Bisnis Direktorat Operasional Kebun Binatang Surabaya	Ramadhan, Andika P. (2014)	Tugas Akhir		v					v			v
4	Peningkatan Kualitas Jasa Kebun Binatang Surabaya dengan Integrasi Model ServQual dan Model Kano kedalam QFD	Septiardy, Bagus (2014)	Tugas Akhir	v		v	v	v	v				v

# Metodologi Penelitian





# METODOLOGI PENELITIAN



# METODOLOGI PENELITIAN



Pengumpulan Data  
Atribut dengan  
FGD/interview

Penyebaran  
Kuisisioner

Uji Statistik



**TAHAP OBSERVASI LAPANGAN**



# METODOLOGI PENELITIAN



## TAHAP PENGOLAHAN DATA



Peningkatan Kualitas Jasa KBS dengan Integrasi Model ServQual dan Model Kano kedalam QFD

# METODOLOGI PENELITIAN



Analisa  
Evaluasi dan  
Perbaikan

Pembuatan  
*Blueprint*  
Rekomendasi



## TAHAP ANALISIS EVALUASI DAN PERBAIKAN





## APABILA ADA KENAIKAN HTM

Konsep	Benefit per tahun	PV Investment	AV Investment	Operational per tahun	BCR
Modern Educational Zoo	3,625,078,894.99	1,896,000,000.00	160,591,200.00	746,050,000.00	4.00
Interactive Zoo	3,773,500,239.33	1,725,000,000.00	146,107,500.00	795,450,000.00	4.01
Seaworld and Night Zoo	3,912,926,350.67	2,252,500,000.00	190,786,750.00	714,950,000.00	4.32
Educational One-Way Route	3,042,637,558.89	2,026,460,000.00	171,641,162.00	610,750,000.00	3.89



No	Rencana Teknis	Menambah jumlah petugas atau pegawai	Menambahkan peta dan arah	Merancang rute wisata seluruh area KBS	Melakukan pengagaan alat kesehatan yang modern	Mengadakan pendopo atau paviliun di sekitar lahan outdoor untuk kumpul bersama keluarga	Pembuatan SOP amnitas pada petugas atau pegawai	Mengadakan pelatihan "Excellent Service"	pada petugas atau pegawai	menerima game edukasi di sekitar kandang satwa	Mendesain ulang informasi satwa menarik (bergambar, berwarna, atau bercerita)	reeling time" yang terjawab pada prime time dan melibatkan pengunjung	Melakukan permainan penjurangan makan, penakaran gizi, dan check up rutin pada satwa	Memperbaiki tembok atau kaca pematas pada kandang satwa	Menamoni koleksi satwa panther, cheetah, macan tutul, serigala, dll	menamoni koleksi satwa paus, hiu, sura, clownfish, bintang laut, dll	menamban koleksi satwa mamalia burung nantu, kelelawar, dll	menamoni tools sebagai obyek foto aquarium atau patung	memuat kandang khusus untuk satwa maskot Kota Surabaya	memberikan fasilitas untuk foto dengan satwa jinak	menamoni fasilitas pendingin udara (AC) pada wahana indoor	Membuat rute pada wahana indoor	Menambah horizontal escalator	Menambah dragon boat, sepeda air, dll	memuat spanduk kampanye hewan yang perlu dilindungi	memuat evenit untuk anak-anak dalam rangka edukasi terkait satwa
1	Menambah jumlah petugas atau pegawai	V																								
2	Menambah jumlah peta dan petunjuk arah		V																							
3	Merancang rute wisata seluruh area KBS			V																						
4	Melakukan pengagaan alat kesehatan yang modern				VV																					
5	Mengadakan pendopo atau paviliun di sekitar lahan outdoor untuk kumpul bersama keluarga					V																				
6	Pembuatan SOP amnitas pada petugas atau pegawai	V	V	V	VV																					
7	Mengadakan pelatihan "Excellent Service"	V	V	V	VV		VV																			
8	pada petugas atau pegawai							VV																		
9	menerima game edukasi di sekitar kandang satwa								V																	
10	Mendesain ulang informasi satwa menarik (bergambar, berwarna, atau bercerita)									V																
11	reeling time" yang terjawab pada prime time dan melibatkan pengunjung										V															
12	Melakukan permainan penjurangan makan, penakaran gizi, dan check up rutin pada satwa											V														
13	Memperbaiki tembok atau kaca pematas pada kandang satwa												V													
14	Menamoni koleksi satwa panther, cheetah, macan tutul, serigala, dll	V			V							VV	V	VV												
15	menamoni koleksi satwa paus, hiu, sura, clownfish, bintang laut, dll	V		V								VV	V	VV												
16	menamban koleksi satwa mamalia burung nantu, kelelawar, dll												VV	V												
17	menamoni tools sebagai obyek foto aquarium atau patung																									
18	memuat kandang khusus untuk satwa maskot Kota Surabaya																									
19	memberikan fasilitas untuk foto dengan satwa jinak																									
20	menamoni fasilitas pendingin udara (AC) pada wahana indoor																				V					
21	Membuat rute pada wahana indoor										V															
22	Menambah horizontal escalator											V														
23	Menambah dragon boat, sepeda air, dll												V													
24	memuat spanduk kampanye hewan yang perlu dilindungi																		V							
25	memuat evenit untuk anak-anak dalam rangka edukasi terkait satwa																		V	V	V	V				